

Webinaire sur l'amélioration des processus juridiques

Qu'est-ce que la méthode Lean?

Il s'agit d'une stratégie qui met l'accent sur la croissance de la valeur en éliminant les déchets et en simplifiant le flux de services.

Qu'est-ce que la méthode Six Sigma?

Il s'agit d'une stratégie développée dans l'industrie manufacturière visant à réduire les défauts et à éliminer la variabilité – en s'assurant de normaliser et de faire tout élément de la production de la même manière chaque fois – afin de ne plus avoir d'erreurs et d'obtenir une qualité constante. Chaque aspect de la production est mesuré.

Qu'est-ce que la méthode Lean Six Sigma?

La méthode Six Sigma seule, avec son accent sur les mesures et les écarts-types, était plus difficile à appliquer, donc la méthode Lean Six Sigma, qui est un hybride des stratégies Lean et Six Sigma, a été adoptée.

$$\begin{array}{c} \text{LEAN} \\ + \\ \text{SIX SIGMA} \\ = \\ \text{LEAN SIX SIGMA} \end{array}$$

L'amélioration du processus commence par la compréhension de la valeur et des déchets.

Qu'est-ce la valeur?

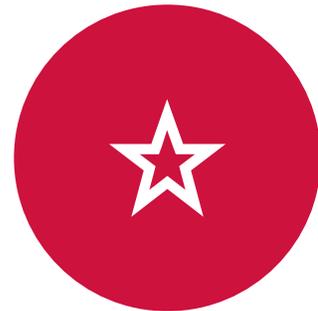
La valeur est accordée par votre client (votre entreprise), selon son propre avis. Pour que votre client considère que votre travail procure une valeur ajoutée, celui-ci doit répondre aux trois tests de base :



Le travail doit permettre de faire avancer le dossier et de rapprocher le projet de son état final désiré



Le client doit vouloir ce travail et doit être disposé à payer pour celui-ci



Le travail doit être réalisé convenablement dès la première fois

Qu'est-ce qu'un *déchet*?

Tout ce qui ne répond pas aux trois critères mentionnés...

Lorsque vous êtes à la recherche de déchets, il est utile d'avoir un cadre. Apprendre à repérer les déchets est la première étape pour améliorer ce que vous faites et pour instiller une meilleure valeur à ce que vous faites.

Les huit déchets classiques de la méthode Lean [TEMPS D'ARRÊT]

- D** **Défauts**
Tout travail de qualité inférieure ou effectué dans la forme incorrecte, nécessitant une mise à jour ou une correction, notamment en raison d'erreurs ou d'omissions.
- S** **Surproduction**
Faire plus que ce qui est exigé, ou faire le travail plus tôt peut entraîner une mauvaise affectation des ressources et une incompatibilité entre le produit du travail et le besoin.
- D** **Délais d'attente**
Toute perte de temps qui se produit quand les personnes, les machines, les documents ou les données sont en attente, au repos ou en mise en action.
- T** **Talent non utilisé**
Le travail accompli par les mauvaises personnes – ne pas déléguer au bon niveau.
- T** **Transport (des choses)**
Le mouvement inutile ou inefficace des documents ou de l'information.
- T** **Stocks**
Les déchets résultant de toute accumulation de stocks de toute nature – courriels et messages vocaux sans réponses, des dossiers qui traînent sur votre bureau, des postes de travail surchargés. Les travaux en cours représentent la forme de stocks la plus courante.
- S** **Mouvement (de personnes)**
Le mouvement inutile ou inefficace des personnes plutôt que des choses – des réunions inutiles (avec déplacement), les compétences informatiques – une bonne connaissance et une bonne utilisation de la technologie, du temps et des efforts perdus.
- M** **Traitement supplémentaire**
Donner à un client l'étalon-or quand tout ce dont il a besoin d'un point de vue commercial et de gestion du risque est beaucoup moins important – trop de remises d'un document, trop de recherche, triple vérification, sureffectifs.
- T**

Qu'est-ce que *DMAIC*?

DMAIC décrit les étapes permettant d'améliorer un processus.



Définir

Définir le problème et le résultat idéal à atteindre.



Mesurer

Recueillir des données pertinentes sur le processus et le problème.



Analyser

Analyser le processus pour établir la relation de cause à effet entre les entrées et les sorties. Repérer les quelques racines vitales.



Improve (Améliorer)

Déterminer les valeurs optimales pour les principaux facteurs de contribution du processus. Mettre en œuvre des solutions pour éliminer les causes profondes.



Contrôler

Établir des normes et des contrôles pour soutenir les améliorations à long terme.

Source : <https://traccsolution.com/blog/dmaic/>

L'approche des « Cinq questions »

Lorsque vous reconnaissez une inefficacité, avant de vous lancer dans des solutions pour résoudre le problème, vous devez commencer par en déterminer la cause : pourquoi cela ne fonctionne-t-il pas?

Si vous n'agissez pas ainsi, vous pourriez finir par avoir une solution qui ne traitera pas la cause sous-jacente.

Un outil qui vous permettra de trouver la cause d'un problème est l'approche des « cinq questions » : il s'agit de continuer à poser la question « pourquoi » jusqu'à ce que vous pensiez avoir trouvé la cause profonde qui peut être traitée.